

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018

DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL

Missão: Promover a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a proteção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e verificar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.

Visão: Consolidarmo-nos, perante a sociedade, como modelo de bem-estar da população que, passa não só pela segurança de pessoas e bens, mas também pela manutenção de valores cívicos de vivência em comunidade e pelo fomento de uma cultura de co-responsabilização.

Objetivos estratégicos (OE) 2018
 OE I - Fomentar uma cultura de bem-estar e de segurança de pessoas e bens e de co-responsabilização.
 OE II - Garantir o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.
 OE III - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.
 OE IV - Assegurar a articulação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil e os Agentes de Proteção Civil.
 OE V - Otimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido da redução das despesas sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 40%																
Objetivo 1																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE III OE V	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DPC	A definir em Ordem de Serviço	20%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 2																
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OE III OE V	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DPC	A definir em Ordem de Serviço	20%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) (Métrica: <i>Enviar relatórios na data prevista</i>)	DPC	Até dia 20 do mês após término do trimestre	20%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC								
Objetivo 3																
Aumentar a segurança de pessoas e bens	OE I OE II	Nº de Planos de Segurança / Coordenação no âmbito dos Eventos Municipais Nº Planos de Segurança / Coordenação elaborados	DPC	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: 3	Planos de Segurança / Coordenação elaborados	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 4																
Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal	OE II OE IV	Aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta	DPC	15/04/2018	100%	Supera: < 15/04/2018 Atinge: = 15/04/2018 Não atinge: > 15/04/2018	Acta da comissão Municipal de defesa da Floresta	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								

EFICÁCIA - Resultado

EFICIÊNCIA - Ponderação 40%																
Objetivo 5																
Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar.	OE I OE II	Prazo emissão informação técnica para Licenciamentos de Recintos (Data de entrega do processo completo na DPC - Data de Saída da DPC)	DPC	3	50%	Supera: < 3 Atinge: = 3 Não atinge: > 3	Data ofício a solicitar na DPC - Data resposta da DPC	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Prazo emissão informação técnica para Autorização Prévia para Utilização de Fogo-de-Artifício (Data de entrega do processo completo na DPC - Data de Saída da DPC)	DPC	5	50%	Supera: < 5 Atinge: = 5 Não atinge: > 5	Data ofício a solicitar na DPC - Data resposta da DPC	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								

EFICIÊNCIA - Resultado

QUALIDADE - Ponderação 20%																
Objetivo 6																
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE III	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: <i>Porcentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário</i>)	DAC	≥ 85%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 7																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) (Métrica: <i>N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100</i>)	DISIQ	75%	50%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise (Métrica: <i>N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise*100</i>)	DISIQ	70%	50%	Supera: Superior a 70% Atinge: Até 70% Não atinge: Inferior a 70%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO